

## 「社会福祉相談」再考

遠 藤 克 子

### は じ め に

ここ数年、特に、介護保険制度成立以降「社会福祉相談（注1）とは何か」ということを一度整理する必要があると考えていた。領域でいえば、社会福祉領域に限らず、医療・保健領域その他の領域で、社会福祉援助技術（ソーシャルワーク）を活用した相談のことである。国家資格成立と同時に社会福祉士養成・精神保健福祉士養成にかかわり、また、社会福祉相談に携わる人々やその新人研修などで「社会福祉相談」とは何かを私なりに話してきていたことが背景にある。それは語る必要と責任が生じていることでもある。さらに、その内容は私が社会福祉及び社会福祉関連領域では当たり前の、当然と思ってきたものであり、一言で言えば“社会福祉相談の中核は社会福祉援助技術、特に個別援助技術である”という考えである。私自身は国家資格成立以前より、児童相談所で児童福祉司、精神病院で精神科ソーシャルワーカーの経験があり、いずれも自分では社会福祉相談を前述の意味で捉えて仕事をしてきた。それはソーシャルワークがシステムとして整備されていない日本の現場で、ソーシャルワークの可能性を自分なりに試みてきたことでもある。その経験も踏まえ、“社会福祉相談の中核はあるいは基本は個別援助技術、ソーシャルケースワークである”ことを改めて考え、整理したい。さて、

社会福祉士の業務は「相談援助」（注2）とされており、社会福祉士資格者も増え（注3）、改正介護保険法においては地域包括支援センターの一員として社会福祉士が位置づけられるようになってきた。しかし、様々な現実的制約、環境条件のなかでことはそう簡単にはいかないことは承知している。20年以上前のことであるが『ソーシャルワークなんて、世の中の人言葉もしらないよ』といわれたことがある。それから『ソーシャルワークは大学のなかにあるけど、現場にはない』といわれたこともある。しかし、状況は変わりつつある。国家資格は社会福祉士のほかに、精神保健福祉士も資格化された。制度においては介護保険制度や障害者自立支援法に「ケアマネジメント」が制度化されてきている。このことはソーシャルケースワークから生まれた「ケースマネジメント・ケアマネジメント」を十分にいかすにはソーシャルケースワークを十分に理解することが大切と考えざるを得ない。つまり、ケアマネジメントという方法を生かすにはソーシャルケースワークを十分に理解する必要がある。このことは私だけではなく、社会福祉士あるいはソーシャルワーカーで、ケアマネジメントを実践している人々から、幾度も聞いていることでもある。特に、対人援助面で必要なことである。（注4）

さて、この小論では社会福祉相談そのものについては簡単に述べることにする。その内容は関

係者の間で、あるいはテキスト(注5)などで提示されていることを私なりに整理した程度のものである。むしろ、その内容を展開していくこと、日本のなかで実践していく際に留意しなければならないこと、つまり、その環境条件、あるいは、環境条件との関連構造についてのべることが本論の趣旨である。

## I. 社会福祉相談の背景

### 1. 社会生活上の諸問題の相談先

我々は常に誰かと相談しつつ生活をしていることが多い、その相談先は次のようなものである。

- 1) 家族、友人、知人、近隣
- 2) 保育所、幼稚園、学校、職場
- 3) 地域の社会福祉専門機関・組織(ex 各種相談員: 社会福祉専門職?)
- 4) 地域の関連機関・組織(医療機関など、社会福祉専門職?)
- 5) 社会的影響力をもつ権威者・権力者(宗教関係、議員、医師、弁護士など)
- 6) その他

我々は、日々の生活のなかで、様々な問題を意識・無意識のうちに解決しながら生きているといえる。ここでは、とりあえず、社会生活上の諸問題とする。社会生活上の問題は二つの側面を持つ。一つは問題そのものにかかわる側面(即事の問題解決の側面)、一つは問題にかかわるその人自身とその人の対人関係に関する側面(対人関係調整的側面)である。自分で解決できることばかりではないので、様々な人々の力を借りる。人は1人では生きられないからである。そのため、相談は生活経験や社会経験が豊富であれば、誰でも出来るという風潮・考えがあることは否定できない。相談を広く考えればそういえる。

20世紀のはじめに、ソーシャルケースワークを体系化した、M. リッチモンドも、専門的な相談が必要になる前はそうであったことを指摘している。(注6)

我が国でも、社会福祉相談は一応、専門的なものという位置づけは形としては出来ているが、その内容が専門的であるかどうかは又、別問題である。現在、形だけの社会福祉相談では処理しきれない問題が山積みされ、国家資格の内容が問われてきているのである。

### 2. 社会福祉相談利用者の動機の諸相

問題解決において動機づけは欠かせない。利用者の動機は簡単に言えば次のようなものである。

- 1) 自発的な動機
- 2) 依存的動機あるいは消極的動機
- 3) 動機に乏しいあるいは動機がない: 触法相談、虐待相談、DV 相談など

社会福祉相談領域に限っていえば、相談にくる人々の動機は大きく分けて以上のようなものであろう。このなかで、実は、私の経験からいえば、1) は少なく、児童相談所の相談には2)、3) が多いのである。社会福祉相談は相談したくない人々を相手にしなければならないことがある。特に、税収入で運営されている公的機関あるいは公的性格を持つ機関・組織は立場上それが求められるのである。相談の初期段階における利用者の動機の諸相はすでにソーシャルワークの先進国アメリカで指摘され、社会福祉援助技術論のテキストに早くから紹介されている。(注7)

### 3. 地域のインフォーマルな相談機能の減退・消失→相談ニーズの増大

さて、よく言われるように都市化現象はなほだしい地域や過疎地域においてはインフォーマル・ヒューマンサポート・ネットワークが崩壊したり、縮小し、そこには孤立した人・家族が増えている。そういう状況に危機感が少ない人々も少なくない。人間関係が希薄でも、衣食住、職業、余暇、娯楽、医療のニーズが満たされるとそれで十分という錯覚が蔓延しているともいえる。そのことは虐待問題、孤独死など深刻な問題を生じさせる。地域の自発的な相談システムは期待できない状態である。インフォーマルなレベルの相談ですむ相談ニーズも含め、社会的対応が迫られている。

### 4. 福祉相談機関・組織の相談員の専門性—インフォーマルな相談機能の延長

しかしながら、さまざまな社会制度がそちらか歩いてきてくれるわけではない。一旦事が生じると相談したくてもどうしたらいいかわからない、あるいは相談する事さえ思いつかない状況もある。そして、問題が長引き、深刻化することもある。さまざまな公私の相談機関が存在するが、社会福祉相談というのは行政、あるいは関連機関で対応することが多い。たとえば、社会福祉事務所内のケースワーカーや家庭児童相談員や様々な相談員、児童相談所における児童福祉司などが対応する。其処で展開される社会福祉相談体制を社会福祉士等の社会福祉専門職が行っている体制とは現実的に言い難い。

たとえば採用にあたって、生活経験、社会生活経験の豊かな人という基準が用いられることが現実的にある。ある福祉事務所で家庭児童相談員に空席があり、人材を求めた時、子育ての経験者でなければと主張する人がいたというのはその一例である。専門職とその人の私的生活経験とは別個のものであるが、しばしば、混同される。社会福祉相談というものは社会福祉専門職が行うという社会的認知度が低いといわざるを得ない。

ましてや、我が国では社会福祉の理念にノマライゼーションをかけている。

キーワードは自己決定、主体性の尊重、主体性の回復という目標に向かって援助するのはやはり、親切な人なら誰でも出来るものでない。特に社会福祉領域で援助を必要とする人々は相談にきた当初、あるいは相談員の前に始めてあらわれたときに、既述のように必ずしも、自発的な問題解決動機があるとはかぎらない。辛抱強く信頼関係を少しずつ築きながら展開していくには専

専門職の技能を必要とする。たしかに、経験豊かな人の中には素晴らしい相談技能を自然に身につけた人は存在するが、数自体少ないし、残念ながら現在そのような人が地域で活躍することが期待困難な時代であると考えている。

## 5. 地域生活支援と自己決定

—恥の文化、日本人の人間関係の特性（タテ社会の人間関係）、ダブルスタンダード—

さて、自己決定に影響するものとして、日本文化の特性がある。われわれは生活習慣として、幼少時から、自己決定の人生を歩むように躰けられてきたであろうか。勿論程度は様々であるが、われわれの社会ではこの自己決定、人間観が建前と本音の文化の中で、葛藤したり、場面切りかえですり抜けたり、使い分けすることを求められ、そのような二重基準を理解し、行動することが「世間」を知ったということになるとされる。（注8）

この課題とどのように折り合いをつければいいのか、個々の相談場面で悩むところである。

個々には世代・学歴・生活経験・価値観の違いなどを理解していく必要がある。

ソーシャルケースワーク導入にあたり、日本社会がより民主化されることが必要ということは50年も前から言われてきている。（注9）

しかし、私より若い世代、学生も、つい周囲の人、上の人の意見に従う、なかなか、自分の意見はいえない、デバートが苦手と述懐したことを考えると、社会福祉基礎構造改革で目指している「自己決定」の実現には相当な努力や工夫が必要と考える。

## II. 社会福祉専門職による相談 —「いわゆる」社会福祉専門職の相談

ここでは、社会福祉士、精神保健福祉士養成に関わる立場を踏まえて専門性を必要とする相談援助を中心にのべる。（例：児童相談所児童福祉司、各福祉施設の相談員、社会福祉士、精神保健福祉士の相談、医療ソーシャルワーカーなど）、はじめにのところで述べたようにこの部分は私なりにまとめたもので内容はテキストなどですでに明らかになっているものが多い。

### 1. 社会福祉相談の目的（社会福祉の理念・価値）

社会福祉相談を進めていくには価値・専門的知識・方法（技術）、方策全体を必要とする。援助技術そのものがすでに価値・知識・方策に支えられて存在する。当然言われていることであるが、目的は利用者の立場を尊重して利用者の課題を解決すること、あるいは利用者の福祉の向上・人権擁護を目的とする。価値の具現化はF.P. バイステックの七つの原則（注10）という援助関係の原則の実施においてなされるともいえる。また、援助の決定も措置でなく・自己決定・契約という市民社会の平等な人格同士の約束が採り入れられてきている。自己決定については既述のように日本人の今後の課題でもある。



## 2. 社会福祉相談の枠組の視点および知識

これは主としてアセスメントにかかわる枠組みである。今回はアセスメント項目については具体的には触れない。アセスメントは利用者および利用者の課題を理解することであり、枠組の視点は“環境との関係性のなかで把握する”あるいは環境との相互交流作用の中で把握するエコロジカル・システム。アプローチ（注11）へと変わりつつある。

環境とは人間的環境・社会的環境 自然環境・人口的环境・物理的環境という広範囲なものをいい、WHOのICFの考え方に近い。なお、必要とする知識は人間を立体的に把握するために人（時間的一空間的一心理生理的存在、）と社会（人間関係と社会経済的制度との関係）と文化（生活様式・言語など）に関する知識を必要とする。

## 3. 社会福祉専門職（ソーシャルワーカー）の相談援助に基本的に必要な実践能力

- 1) 信頼関係形成能力（人と関わる力：基本的カウンセリング能力）
- 2) アセスメント能力（課題の把握）
- 3) 実践計画（ex. ケアプラン）作成能力
- 4) 介入（実行力一人と関わり、調整・連携する。社会資源を活用するなど）
- 5) 基本的態度（秘密保持・自己決定など）

これらの実践能力は目に見えにくいものであるが次に述べる道具・手段を通して、具体化すると考えられる。

## 4. 社会福祉相談職（あるいは社会福祉専門職）の道具・手段

ここでは、目に見えにくいが社会福祉専門職にも道具があるということを述べる。（注12）

面接や調査手法などは他の領域でも使われるものである。その目的も研究目的、報道目的、司法上の目的、診断目的など様々である。社会福祉相談に限らず、臨床実践はすべて利用者の利益を目的にする。つまり個々の、問題解決に資することが目的である。研究や人材養成もすべてそこに結びつくと考えられる。

- 1) 基本的面接技術（「かかわり」と「とらえ」：面接の基本—観察、傾聴、質問、陳述）

相談というのは対面で行うことが基本である。構造的面接、生活場面面接いずれにしても基本的カウンセリング技術が必要であり、最近は初心者向きの面接学習ビデオもある。（注13）

- 2) 調査法 ①面接—構造的面接、生活場面面接：利用者・家族・関係者  
②資料・文献・書類など  
③関係者からの聴き取り—利用者の了解  
④アウトリーチ  
⑤その他

- 3) アセスメント法（アセスメント項目：目的によって異なる）
- 4) 計画的な援助過程（インテークから事後評価・終結まで一連のプロセス）
- 5) 記録
- 6) 書式（記録の書式、契約書など）
- 7) 社会資源（社会資源一覧表、連携の技法など）
- 8) スーパーヴィジョン体制

利用者の利益に資する実践を行うこと、および、援助者の資質の向上、新人教育などに欠かれないことであるが日本ではこれが極めて不備である。（注 14）

#### 9) 社会的認知

その職種が専門職たりうる条件の一つが専門職団体を組織化することである。日本では社団法人日本社会福祉士会がある。（注 15）

### III. 課題 一過渡期 (?) の課題

ここでは社会福祉士資格との関連で述べることにする。社会福祉士をはじめ、日本においてはソーシャルワーカーを養成する社会システムが極めて不備であることはよく言われてきた。近年になってようやく日本学術会議でも、社会福祉専門職養成のシステム整備を提案した。（注 16）

課題を項目としてあげると養成上の課題、実践上の課題として以下が考えられる。

#### 1. 国家資格社会福祉専門職養成上の課題—養成校レベル・政策レベル

- 1) 国家資格取得は専門職としてのスタートである。（現在の学部レベルのカリキュラム、教員基準の充実を図ることが必要である）
- 2) 名称独占の資格であること
- 3) 任用資格が少ない
- 4) 配置基準が少ない。介護保険制度における地域包括支援センターがあるが、経過措置が考えられているので、どれだけ社会福祉士が採用されるか心配されるところである。
- 5) 生涯研修システムが整備されていない。

#### 2. 社会福祉専門職実践上の課題

- 1) 業務のあいまいさ—専門職としての認知度が低い
- 2) 雑用、担当ケースが多い
- 3) 福祉行政上の課題、2～3年で配置転換が多い
- 4) スーパーヴィジョン体制の不備
- 5) 社会福祉専門職自身の意識の問題 などである。

#### IV. 課題解決に向けて

どのような資格・制度にしても、はじめから完全なものはない。課題がみえてきている ということは課題に取り組むことが可能になっているともいえる。

そのために考えられることを若干述べることにする。

##### 1. 養成教育・実践・研究の眼前には利用者が存在していることを常に確認すること

“資格は第一義的に利用者のために存在する” ということは当たり前のことであるが課題解決の視点をそこにきちんとおかないと誰かの利益に偏る恐れがあることを過去の様々な例が示してくれていることを学ぶことも大切である。利用者との協働作業なくして成立しないと考える。

##### 2. 養成教育

現在の学部養成カリキュラムと実際の教育プログラムでは専門職としてのスタートラインとしての意義はあるが実践能力習得の程度を考えると十分とはいえない。就労にあたり、実践能力を期待するところでは新卒採用を渋るという状況にしばしばぶつかる。

せめて、介護福祉士なみの少人数教育と実習時間のしほりをすべきであると考えている。

少人数教育と実習教育の充実への努力が資格者にとってスタート時の自覚と自信と初歩的実践力につながると期待している。そして、現在の養成教育が“5 現任訓練・生涯教育へのシステム”へとつながることが必要であり、卒業生へのフォローと重なるものである。

##### 3. 実践に役だつ社会福祉専門職の道具・手段の工夫

社会福祉専門職の道具・手段については前述した。道具・手段の共通性の追求と社会福祉各領域それぞれの工夫が期待される。

##### 4. 社会福祉専門職の実践を地道に積み重ねて、有効性を示し、社会的認知を得る。

素晴らしい実践が福祉臨床実践者の間などでは知られていても人目に触れることは以外と少ないという印象を持っている。守秘義務のこと、一つの援助の終了がすぐ次の援助へ移る現場の多忙さなど実践の記録化・理論化や第三者の評価に耐えうる業績の提示を困難にしている要因もある。しかし、この作業をしていかないと、実践者の自己満足になる危険性があるし、世間的には一部の人から『大変だね』と慰められることで終わってしまう可能性もある。

##### 5. 現任訓練・生涯教育のシステムづくりーインフォーマルなシステムを含む

既述の日本学会会議が提案している社会福祉専門職養成のシステム整備が待たれるが、一方で、以前より多くの実践者・関係者が各自形成しているインフォーマルなヒューマンネッ

トワークによるものや、一部の大学で始めている卒業生との研究会もあり、こういった自主的なものが普遍化へのきっかけにもなることを期待している。

#### 6. 実践者・教育者・研究者の連続性・循環を指向する

社会福祉専門職が使う社会福祉援助技術は広義の「技術」であり、体得してそれぞれの「技能」となり、はじめて実践で活用できるものと考えられている。技術・技能の伝達において伝えるものは何処かで、何らかの形で実践していることが望ましいものである。わが国においては社会福祉士・精神保健福祉士という資格が出来て、まだ日が浅く、厚生労働省と文部科学省との見解の相違ということもあり、実践者—教育者—研究者の連続・循環はまだまだ先進国なみには展開されていない。

#### 7. 政策レベルへの働きかけをする

—社会福祉専門職の環境づくり：専門職制度の構築に向けて—

社会福祉援助技術は直接援助技術（個別援助技術、集団援助技術）と間接援助技術（地域援助技術、社会福祉調査法、社会福祉計画、社会活動法）に分けられる。国家資格は相談業務を業務とするところに絞ってあるので直接援助技術中心のようであるが、相談業務を支えるのは環境条件の整備である。環境条件整備のための間接援助技術を駆使して社会環境へ働きかけること、すなわち、行政・政策レベルへの働きかけが一層必要であろう。

### V. さ い ご に

社会福祉士資格が出来て、18年目、精神保健福祉士が出来て、9年目、介護支援専門員が出来て5年目、長い年月とみるか、短いとみるか、資格によっても、個人によっても様々である。他の専門職の歴史をみれば短いといえる。しかし、社会的な援助を必要としている時代が到来していることは明らかである。国家資格のない時代からソーシャルケースワークを学び、実践してきた、今こそ、ソーシャルケースワークに留まらず、ソーシャルワークが日本に必要な時代はないと考えている。そして、その基本は相手と真摯に向き合うことであり、ソーシャルケースワークから学ぶことは大きいと考えている。

さいごにこの小論は岩手県立大学で「社会福祉相談とは何か」(2003.7)を話す機会があったことが直接のきっかけである。その際の講演原稿を大幅に書き直したものである。そのほか、考えるきっかけ・示唆を与えてくださった、利用者・学生、研修受講生、とくに社会人大学院生(通学、通信)をはじめ、多くの皆様に感謝申し上げます。



## 注

- 1 「社会福祉相談」というよりむしろ、「ソーシャルワークサービス」とカタカナで表記したほうがいいかもしれない。ここでは、あえて「社会福祉相談」を社会福祉援助技術、とくに、個別援助（ソーシャル・ケース・ワーク）を活用して行う相談という意味で用いている。専門辞書数冊見てみたが、この用語は見当たらなかった。日本語表記にこだわってみたということもある。
- 2 社会福祉士の定義「社会福祉士および介護福祉士法」<1987年(昭和62年)>制定  
社会福祉士の定義、「社会福祉士及び介護福祉士法」第2条の1  
この法律において「社会福祉士」とは、第28条の登録を受け、社会福祉士の名称を用いて専門的知識及び技術をもって、身体上若しくは精神上の障害があること又は環境上の理由により日常生活を営むのに支障がある者の福祉に関する相談に応じ、助言、指導その他の援助を行なうこと（第7条において「相談援助」という。）を業とする者をいう
- 3 社会福祉士合格者数：平成17年度（17回分合計）現在、全国72,468人  
平成17年度合格者数 全国 12,241人（29.8%）  
本学 158人（73.8%）
- 4 拙稿「障害者ケアマネジメント再考」，“精神保健福祉みやぎ”36号（社）宮城県精神保健福祉協会 平成17年11月2日
- 5 福祉士養成講座編集委員会編集新版社会福祉士養成講座8,9,「社会福祉援助技術論I,II」第2版 中央法規,2003.1.
- 6 M.リッチモンド著/小松源助訳「ソーシャル・ケース・ワークとは何か」中央法規,1991 第一章序論 P3
- 7 改訂社会福祉士養成講座9「社会福祉援助技術各論I」中央法規 1992.3  
第1章（小松源助担当）p18参照「voluntary client」「nonvoluntary client」「involuntary client」(Garvin, Charles. and Seabury Brett A. *Interpersonal Practice in Social Work : Processes and Procedures*, Prentice-Hall, Inc., 1984 pp.82~97より)
- 8 拙稿「ソーシャルワークと文化の問題」―「自己決定」と「世間」をめぐる― 山崎美貴子,遠藤興一,北川清一編「社会福祉援助活動のパラダイム」第三章 相川書房2003.3
- 9 仲村優一「ケースワーク」第2版誠信書房 昭和45年9月,新装 昭和59年4月 p40~
- 10 F.P.バイステックの七つの原則は関係者の間ではあまりにも有名であるが、一応、ここに提示する。  
<旧訳>F.P.バイステック著/田代不二男・村越芳雄訳「ケースワークの原則―よりよき援助を与えるために―」誠信書房1965,1)個別化,2)意図的な感情表現,3)統制された情緒関与,4)受容,5)非審判的態度,6)クライアントの自己決定,7)秘密保持  
<新訳>F.P.バイステック著/尾崎 新,福田俊子,原田和幸訳「ケースワークの原則―援助関係を形成する技法―」誠信書房 1996  
1)クライアントを個人としてとらえる,2)クライアントの感情表現を大切にする  
3)援助者は自分の感情をよく自覚して吟味する,4)受け止める  
5)利用者を一方的に非難しない,6)クライアントの自己決定を促して尊重する  
7)秘密を保持して信頼感を醸成する
- 11 平山 尚,平山佳須美,黒木保博,宮岡京子共著「社会福祉実践の新潮流」ミネルヴァ書房1998.8
- 12 ソーシャルワーク研究所特集「アセスメントの技法とツール」ソーシャルワーク研究104 Vol.26 No.4 相川書房 2001参照
- 13 最近、良く使用しているのが以下のものである。学部の子生、研修受講生にもわかりやすいといわれている。自分自身の面接技法の振り返りにも役立つものである。  
ジェコム ビデオライブラリー「信頼関係を結ぶ面接技術」

第一巻 初回面接での信頼関係の確立,

第二巻 ラボールの確立につながるノンバーバルコミュニケーション

- 14 塩村公子「ソーシャルワーク・スーパーヴィジョンの諸相」中央法規 2000,11
- 15 社団法人「日本社会福祉士会」: 社会福祉士の職能団体である。1993.1 任意団体として発足, 1996.4 社団法人となる。47 都道府県に支部があり, 会員数, 2 万人を超えた。日本社会福祉士会ホームページより (日本社会福祉士会より, 了解を得ている)
- 16 日本学会会議 第18期社会福祉・社会保障研究連絡委員会提案  
「ソーシャルワークが展開できる社会システムづくりへの提案」2003.6.24